

Personne-ressource:
Claudyne Bienvenu
Directrice, Service aux membres
514-878-2854
cbienvenu@ida.ca

Prière de transmettre aux intéressés dans votre société

BULLETIN #3383
Le 12 janvier 2005

Dépliant intitulé *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'ACCOVAM*

Dépliant révisé intégrant la démarche offerte aux résidents du Québec en matière de plainte.

Dans le cadre de la décision de reconnaissance de l'ACCOVAM par l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation du Québec, l'ACCOVAM a pris l'engagement de promouvoir le régime de traitement des plaintes et des différends élaboré par l'AMF dans le cadre de la *Loi sur les valeurs mobilières* et la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement des services financiers*. Nous incluons l'information à cet effet dans une nouvelle version du dépliant *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'ACCOVAM* (dépliant révisé).

Le dépliant révisé expose les services offerts par l'AMF au Québec ainsi que les obligations qui incombent aux membres qui reçoivent une plainte d'un client résident au Québec.

La *Loi sur les valeurs mobilières* (#168.1.3) exige de membres qu'ils avisent, par écrit et sans délai, (l'AMF considère un délai de 5 jours conforme aux exigences de la loi) un plaignant résidant au Québec qu'il peut demander qu'une copie de son dossier soit transmise à l'AMF s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par la firme. L'AMF procède alors à une analyse du dossier et, si elle le juge opportun, peut offrir un service de médiation aux parties. Il est à noter que le service de médiation est volontaire et nécessite le consentement de la société et du client. Ce service est gratuit.

L'ACCOVAM a apporté des modifications au dépliant *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'ACCOVAM* afin de faciliter la communication entre les membres et leurs clients par l'intégration de cette information.

Le dépliant révisé intègre aussi les nouvelles coordonnées du Centre canadien d'arbitrage commercial.

À compter du 21 mars 2005, conformément à l'article 3 du Statut 37, il est requis de remettre aux nouveaux clients, de même qu'aux clients qui déposent une plainte écrite, la nouvelle version du dépliant intitulé *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'ACCOVAM*, qui expose les services offerts aux sociétés membres ayant leur siège social au Québec, par l'AMF.

Les membres peuvent commander la nouvelle version du dépliant *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'ACCOVAM* par internet via l'adresse: www.ordernet.ca. La procédure à suivre pour commander via internet est accessible sur le site internet de l'ACCOVAM à l'adresse www.ida.ca, sous la rubrique « Adhésion ».

Pour tous renseignements sur la brochure ou pour faire une commande par téléphone, communiquez avec Browne au numéro suivant 416-383-4512. Les sociétés qui souhaitent faire imprimer les brochures par un autre fournisseur peuvent aussi acheter le film (1 up 11x17 'emulsion down right reading') sur le site d'OrderNet. Des versions PDF de la brochure (en français et en anglais) sont disponibles sans frais. Veuillez transmettre votre demande à l'adresse 'publicaffairs@ida.ca'.

Kenneth A. Nason
Secrétaire de l'Association